RAPPORT ANNUEL

OMBUDSMAN ET COMMISSAIRE À L'INFORMATION ET À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

1 janvier - 31 décembre 2003

ASSEMBLÉE LÉGISLATIVE DU YUKON
Bureau de l'ombudsman

106-06690/

OMBUDSMAN ET COMMISSAIRE

À L'ACCÈS À L'INFORMATION ET À

LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS

PERSONNELS

ADRESS POSTALE

C.P. 31300, Whitehorse (Yukon) Y1A 5P7 ou

Gouvernement du Yukon, C.P. 2703, Whitehorse (Yukon) Y1A 2C6

ADRESS PHYSIQUE

211, rue Main, bureau 200, Whitehorse (Yukon)

TÉLÉPHONE

867-667-8468 • Sans frais au Yukon : 1-800-661-0408 (poste 8468)

TÉLÉCOPIEUR

867-667-8469

ADRESSE DE COURRIEL • SITE WEB

email.ombudsman@ombudsman.yk.ca • www.ombudsman.yk.ca

• • • • • • • • • • • •

Photos de l'île Herschell. Désignée parc territorial du Yukon, l'île Herschell se trouve au large de la côte nord du Yukon dans la mer de Beaufort et a été la région d'hivernage des baleiniers américains, britanniques et polynésiens de 1890 à environ 1910. L'île demeure toujours l'emplacement séculaire des Inuvialuit et un lieu traditionnel de chasse, de pêche et de chasse au phoque.

• • • TABLE DES MATIÈRES • • •

Lettre au président de l'Assemblée législative 1

Énoncé de mission 2

Fonctions du bureau de l'ombudsman 3

Message de l'ombudsman 4

Questions traitées par l'ombudsman 6

- Bien-fondé du mécanisme interne de traitement des plaintes 7
- Équilibre entre les droits institutionnels et les droits individuels 8
- Erreur dans le calcul de réduction de peine 10
- Délai excessif . . . 10
- Évaluation des soumissions de contrats 12

Cheminement des plaintes présentées à l'ombudsman 13

Résumés statistiques . . 14

- Dossiers relevant de la compétence de l'ombudsman traités en 2003 14
- Résolution des plaintes relevant de la compétence de l'ombudsman reçues en 2003 14
- Enquêtes menées en 2003 14
- Résultat des enquêtes terminées en 2003 14
- Plaintes ne relevant pas de la compétence de l'ombudsman 14
- Plaintes reçues en 2003 (par organisme) 15
- Demandes d'information reçues par l'ombudsman 15

ASSEMBLÉE LÉGISLATIVE DU YUKON
Bureau de l'ombudsman

Décembre 2004

L'honorable Ted Staffen
Président de l'Assemblée législative
C.P. 2703
Whitehorse (Yukon)
Y1A 2C6

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous présenter, à vous et par votre entremise à l'Assemblée législative, le Rapport annuel de l'ombudsman du Yukon et du commissaire à l'information et à la protection des renseignements personnels.

Le rapport, présenté conformément au paragraphe 31(1) de la *Loi sur l'ombudsman* et au paragraphe 47(1) de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels*, couvre les activités du Bureau de l'ombudsman et du Bureau du commissaire à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels pour la période allant du 1er janvier 2003 au 31 décembre 2003.

Veuillez agréer mes sentiments les plus respectueux

H Moorlag.

Hank Moorlag
Ombudsman

ÉNONCÉ DE MISSION

Fournir un mode d'intervention indépendant et impartial en vertu duquel les plaintes du public à l'endroit du gouvernement du Yukon peuvent être entendues et faire l'objet d'une enquête en vertu de la *Loi sur l'ombudsman*.

Fournir une avenue efficace pour recevoir et traiter les plaintes du public et les demandes de révision des décisions rendues par les organismes publics ayant trait à la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels*.

Promouvoir l'équité, l'ouverture et la responsabilité au sein de l'administration publique.

• • •

• • • FONCTIONS DE L'OMBUDSMAN • • •

La fonction de l'ombudsman est de veiller au respect de l'équité et de l'obligation de rendre compte au sein de l'administration publique au Yukon.

L'ombudsman assure cette fonction en recevant les plaintes, en effectuant des enquêtes impartiales et confidentielles et, s'il y a lieu, en recommandant des moyens de recours justes et appropriés.

L'ombudsman n'est pas un agent du gouvernement, mais il enquête sur les pratiques du gouvernement. L'ombudsman peut présenter à l'autorité en cause des recommandations visant à résoudre l'injustice administrative, mais il ne peut pas l'obliger à modifier ses actions ou ses décisions. L'ombudsman reçoit les plaintes provenant d'une personne1 ou d'un groupe de personnes, mais il n'est pas le défenseur de ces personnes.

La *Loi sur l'ombudsman* établit le cadre législatif en conformité duquel l'ombudsman s'acquitte de ses fonctions.

L'ombudsman du Yukon a la compétence pour faire enquête sur les plaintes concernant les actions, décisions, recommandations ou procédures des autorités suivantes :

- les ministères du gouvernement du Yukon
- les sociétés d'État et les organismes ou les comités indépendants
- les écoles publiques et le Collège du Yukon
- les hôpitaux, les organismes de santé locaux et régionaux et les organismes régissant les associations professionnelles
- les municipalités et les gouvernements des premières nations du Yukon, si ceux-ci ont initié la demande.

L'ombudsman n'a pas la compétence pour faire enquête sur :

- les plaintes concernant une action antérieure à juillet 1996, quand la *Loi sur l'ombudsman* est entrée en vigueur
- les plaintes concernant les tribunaux, l'Assemblée législative du Yukon, le Bureau des élections du Yukon, ou des avocats agissant au nom du gouvernement du Yukon
- des différends entre particuliers
- les plaintes contre le gouvernement fédéral
- les plaintes à l'égard desquelles un texte législatif confère un droit d'appel ou de révision

L'ombudsman constitue une instance de dernier recours. Par conséquent, il encourage tout plaignant à s'adresser d'abord à l'autorité concernée pour tenter de résoudre le problème, puis de présenter une plainte au Bureau de l'ombudsman si cette première démarche est infructueuse.

MESSAGE DE L'OMBUDSMAN

L'objectif du rapport annuel de l'ombudsman est de présenter à l'Assemblée législative un compte rendu du travail effectué par le bureau durant l'année. Comme par le passé, le rapport annuel comprend un résumé statistique des plaintes reçues, une discussion de la problématique soulevée par les cas et des commentaires généraux concernant l'impact du bureau sur l'administration publique.

Une part importante de notre travail en 2003 a été de répondre aux plaintes du Centre correctionnel de Whitehorse. Durant les enquêtes sur ces plaintes, une relation de travail de coopération et de collaboration s'est établie entre notre bureau et la direction et le personnel du Centre et a permis une amélioration des mécanismes internes de traitement des plaintes et de certaines des pratiques administratives de l'établissement.

Cela illustre le fait que les enquêtes de l'ombudsman, contrairement à la perception commune, ne sont pas de nature confrontationnelle. En fait, elles ont une incidence des plus positives lorsque les autorités publiques reconnaissent la valeur d'une révision par un organisme indépendant des politiques, des pratiques et des procédures d'un établissement. Dans sa lettre datée du 10 décembre 2003, Sharon Hickey, directrice par intérim du Centre, a écrit :

Les droits des contrevenants, nos responsabilités administratives et notre « justice » correctionnelle ne figurent pas sur beaucoup d'ordres du jour, mais ils sont présents sur le mien. En raison de votre mandat, de la compétence et du décorum que chacun d'entre vous avez démontrés dans l'accomplissement de votre mission, j'ai senti que finalement nous travaillions en collaboration afin d'effectuer certains des changements nécessaires pour améliorer les conditions de détention des prisonniers et des prisonnières et assurer le respect de leurs droits fondamentaux.

Il est satisfaisant de recevoir cette reconnaissance du travail effectué par le bureau et du bien-fondé d'une approche collaborative lorsqu'il est question de doléances des plaignants et plaignantes. Ces cas sont expliqués plus en détails à partir de la page 7.

En 2003, des changements aux pratiques relatives à l'administration des contrats du gouvernement ont été réalisés à la suite d'un suivi d'une enquête qui a été réglée en 2001. Le cas concernait un contrat de service où il fallait, au stade de soumission, démontrer des compétences techniques. J'ai conclu que des erreurs administratives s'étaient produites dans le processus d'évaluation des soumissions et j'ai recommandé qu'à l'avenir, un spécialiste qualifié en contrat de service participe aux évaluations des soumissions lorsque des éléments techniques complexes entrent en jeu. Ce sujet est discuté plus en détail à la page 12.

Il existe d'autres exemples sur la façon dont l'ombudsman peut agir à titre d'agent de changement au travers de ses enquêtes sur les plaintes du public. Le bureau a reçu 79 plaintes en 2003. De ce nombre, 10 ont nécessité une enquête et à ce chiffre s'ajoutent 24 enquêtes reportées de 2002. Seize enquêtes ont été conclues en 2003 et 18 ont été reportées en 2004. J'ai le plaisir d'annoncer que les recommandations présentées aux autorités publiques, à la suite des enquêtes, ont été acceptées et mises en pratique.

Un grand nombre de plaintes ont été réglées sans avoir à entreprendre d'enquête officielle et à faire des recommandations. L'article 15 de la *Loi sur l'ombudsman* prévoit une résolution informelle en émettant des dispositions spécifiques permettant à l'ombudsman ou à la direction du

Les enquêtes de l'ombudsman ont une incidence des plus positives lorsque les autorités publiques reconnaissent la valeur d'une révision par un organisme indépendant des politiques, des pratiques et des procédures d'un établissement.

• • • MESSAGE DE L'OMBUDSMAN • • •

L'objectif du rapport annuel de l'ombudsman est de présenter à l'Assemblée législative un compte rendu du travail effectué par le bureau durant l'année. Comme par le passé, le rapport annuel comprend un résumé statistique des plaintes reçues, une discussion de la problématique soulevée par les cas et des commentaires généraux concernant l'impact du bureau sur l'administration publique.

Une part importante de notre travail en 2003 a été de répondre aux plaintes du Centre correctionnel de Whitehorse. Durant les enquêtes sur ces plaintes, une relation de travail de coopération et de collaboration s'est établie entre notre bureau et la direction et le personnel du Centre et a permis une amélioration des mécanismes internes de traitement des plaintes et de certaines des pratiques administratives de l'établissement.

Cela illustre le fait que les enquêtes de l'ombudsman, contrairement à la perception commune, ne sont pas de nature confrontationnelle. En fait, elles ont une incidence des plus positives lorsque les autorités publiques reconnaissent la valeur d'une révision par un organisme indépendant des politiques, des pratiques et des procédures d'un établissement. Dans sa lettre datée du 10 décembre 2003, Sharon Hickey, directrice par intérim du Centre, a écrit :

Les droits des contrevenants, nos responsabilités administratives et notre « justice » correctionnelle ne figurent pas sur beaucoup d'ordres du jour, mais ils sont présents sur le mien. En raison de votre mandat, de la compétence et du décorum que chacun d'entre vous avez démontrés dans l'accomplissement de votre mission, j'ai senti que finalement nous travaillions en collaboration afin d'effectuer certains des changements nécessaires pour améliorer les conditions de détention des prisonniers et des prisonnières et assurer le respect de leurs droits fondamentaux.

Il est satisfaisant de recevoir cette reconnaissance du travail effectué par le bureau et du bien-fondé d'une approche collaborative lorsqu'il est question de doléances des plaignants et plaignantes. Ces cas sont expliqués plus en détails à partir de la page 7.

En 2003, des changements aux pratiques relatives à l'administration des contrats du gouvernement ont été réalisés à la suite d'un suivi d'une enquête qui a été réglée en 2001. Le cas concernait un contrat de service où il fallait, au stade de soumission, démontrer des compétences techniques. J'ai conclu que des erreurs administratives s'étaient produites dans le processus d'évaluation des soumissions et j'ai recommandé qu'à l'avenir, un spécialiste qualifié en contrat de service participe aux évaluations des soumissions lorsque des éléments techniques complexes entrent en jeu. Ce sujet est discuté plus en détail à la page 12.

Il existe d'autres exemples sur la façon dont l'ombudsman peut agir à titre d'agent de changement au travers de ses enquêtes sur les plaintes du public. Le bureau a reçu 79 plaintes en 2003. De ce nombre, 10 ont nécessité une enquête et à ce chiffre s'ajoutent 24 enquêtes reportées de 2002. Seize enquêtes ont été conclues en 2003 et 18 ont été reportées en 2004. J'ai le plaisir d'annoncer que les recommandations présentées aux autorités publiques, à la suite des enquêtes, ont été acceptées et mises en pratique.

Un grand nombre de plaintes ont été réglées sans avoir à entreprendre d'enquête officielle et à faire des recommandations. L'article 15 de la *Loi sur l'ombudsman* prévoit une résolution informelle en émettant des dispositions spécifiques permettant à l'ombudsman ou à la direction du

Les enquêtes de l'ombudsman ont une incidence des plus positives lorsque les autorités publiques reconnaissent la valeur d'une révision par un organisme indépendant des politiques, des pratiques et des procédures d'un établissement.

ministère ou de l'organisme d'initier des discussions directes dans le but de résoudre la plainte.

Depuis la création du bureau de l'ombudsman en 1996, beaucoup de travail a été accompli afin d'établir des relations de travail avec les ministères et les organismes qui favorisent de tels règlements informels. À cet égard, je remercie particulièrement les sous-ministres qui ont été très réceptifs à mes demandes de réunions pour d'une part, discuter de la résolution d'enjeux particuliers et d'autre part, pour créer et promouvoir un cadre dans lequel les discussions peuvent avoir lieu.

Sans minimiser ces réalisations très positives, il nous reste encore beaucoup de travail à accomplir. La communication inefficace est un point commun que l'on retrouve dans la majorité des plaintes. J'ai déjà abordé ce sujet dans mes rapports annuels précédents, mais cela mérite d'être répété. Souvent, les autorités publiques ne donnent pas les bonnes raisons pour une décision ou évitent de donner des explications complètes et transparentes sur des situations qui donnent lieu à des plaintes. De plus, de nombreux plaignants et de nombreuses plaignantes ne possèdent pas les habilités nécessaires pour présenter clairement, et dans certains cas, respectueusement leurs doléances. Cette combinaison de facteurs mène tout droit à un conflit et entraîne souvent une augmentation du nombre de plaintes présentées au bureau.

Avis à l'autorité

15(2) L'ombudsman peut à tout moment durant l'enquête ou après consulter une autorité pour tenter de régler la plainte ou pour toute autre raison.

Il est dit que l'un des indices d'une réelle démocratie est la capacité d'un gouvernement non seulement à tolérer la critique mais aussi à l'accueillir favorablement. Cette capacité est difficile à développer, car accueillir la critique va habituellement à l'encontre de nos instincts de base. Si les fonctionnaires sont sur la défensive dans leur milieu de travail, cette attitude peut facilement être interprétée par le public comme un reflet des valeurs d'entreprise. À mon avis, voici certains des points sur lesquels le gouvernement peut faire plus de travail :

- En réponse aux plaintes du public, élaborer, en collaboration avec les ministères, un mécanisme de traitement des plaintes orienté vers l'amélioration de la prestation des programmes et de l'administration publique.
- Former les fonctionnaires à régler les conflits de façon productive. La Direction du perfectionnement professionnel de la Commission de la fonction publique continue d'offrir des cours en résolution de conflits, mais, comme je l'ai mentionné dans mon rapport annuel de 2002, chaque ministère peut adopter une approche plus proactive en évaluant les obligations opérationnelles pour cette formation et en préparant un plan de formation du personnel selon les besoins.
- Énoncer des valeurs d'entreprise sur lesquelles les fonctionnaires peuvent se modeler au lieu de recourir, face à la critique, à une attitude défensive ou condescendante.

Pour aider les ministères et les organismes gouvernementaux à élaborer un mécanisme interne de traitement des plaintes, voici comme référence des lignes directrices conçues par mon collègue, l'ombudsman de la Colombie-Britannique. Vous pouvez consulter ce document sur le site Web de l'ombudsman de la C.-B. à l'adresse : http://www.ombd.gov.bc.ca/reports/Public_Reports/PR40_ICM/index.html (en anglais seulement). Pour aider les ministères à concevoir des mécanismes internes de traitement des plaintes, les compétences de mon bureau sont à leur service.

La communication inefficace est un point commun que l'on retrouve dans la majorité des plaintes.

• • • QUESTIONS TRAITÉES PAR L'OMBUDSMAN • • •

En décrivant le travail effectué au cours de l'année, nous incluons une discussion des questions soulevées et nous utilisons l'information relative à chaque dossier pour indiquer comment les problématiques ont été réglées. Nous adoptons cette méthode pour deux raisons. D'abord, il est plus révélateur de mettre en évidence des sujets précis que de simplement décrire en détail les cas particuliers. En second lieu, nous voulons respecter les obligations relatives à la confidentialité énoncées dans la *Loi sur l'ombudsman*.

Le travail de l'ombudsman repose sur le principe fondamental que les enquêtes sont confidentielles et tenues en secret. Le résultat d'une enquête n'est transmis qu'au plaignant et qu'à l'autorité contre qui la plainte a été déposée. Cette approche favorise l'ouverture, la franchise et l'approche non accusatoire qui caractérisent une enquête de l'ombudsman.

Cette approche favorise l'ouverture, la franchise et l'approche non accusatoire qui caractérisent une enquête de l'ombudsman.

Néanmoins, la *Loi sur l'ombudsman* exige que le bureau fasse rapport du travail accompli dans son rapport annuel, et il serait difficile de le faire sans présenter un sommaire des enquêtes de cas. Les sommaires suivants sont donc présentés dans le contexte des normes et des motifs d'impartialité définis dans l'article 23 de la *loi* sur lesquels l'ombudsman peut fonder son opinion pour déterminer si une autorité a agi injustement ou non.

Procédure après l'enquête

23(1) L'ombudsman peut faire rapport de son opinion motivée à l'autorité et formuler la recommandation qu'il juge appropriée, s'il estime, au terme d'une enquête :

a) qu'une décision, une recommandation, un acte ou une omission ayant fait l'objet de l'enquête était :
- **(i) contraire à la *loi*,**
- **(ii) injuste, abusive ou irrégulièrement discriminatoire,**
- **(iii) conforme à une disposition législative ou autre règle de droit ou pratique qui est injuste, abusive ou irrégulièrement discriminatoire,**
- **(iv) fondé, même en partie, sur une erreur de droit ou de fait ou sur des moyens ou des facteurs non pertinents,**
- **(v) lié à l'application d'une procédure arbitraire, déraisonnable ou injuste,**
- **(vi) autrement répréhensible;**

b) l'acte, l'omission, la décision ou l'action sur la décision ou la recommandation par l'autorité :
- **(i) a été faite dans un but condamnable,**
- **(ii) l'autorité n'a pas donné d'explications suffisantes et appropriées relativement à la nature de la question,**
- **(iii) l'autorité a été négligente ou a mal agi;**

c) il y a eu un retard indu avant que la plainte objet de l'enquête n'ait été examinée.

Procédure après l'enquête

23(2) Sans que soit limitée la portée du paragraphe (1), l'ombudsman peut recommander :

a) qu'une question soit déférée à l'autorité compétente pour un examen supplémentaire;

b) qu'un acte fasse l'objet d'une réparation;

c) qu'une omission ou qu'un retard soit rectifié;

d) que la décision ou la recommandation soit annulée ou modifiée;

e) que des motifs soient énoncés;

f) qu'une pratique, une procédure ou une conduite soit modifiée;

g) qu'un texte législatif ou autre règle de droit soit réexaminé;

h) que d'autres mesures soient prises.

Quand une personne dépose une plainte visant une autorité, on encourage habituellement cette personne à recourir au mécanisme interne de traitement des plaintes avant de s'adresser au bureau de l'ombudsman. Si le mécanisme interne ne lui donne pas satisfaction, cette personne peut alors présenter sa plainte au bureau de l'ombudsman. L'article 14(c) de la *Loi sur l'ombudsman* donne à l'ombudsman le pouvoir discrétionnaire de refuser d'enquêter si une procédure administrative en place offre un recours convenable au plaignant ou à la plaignante.

Refus d'enquêter

14 L'ombudsman peut refuser d'enquêter ou de poursuivre l'enquête relativement à une plainte, si, à son avis :

c) la *loi* ou la procédure administrative existante confère un recours suffisant dans les circonstances à la personne lésée, et si cette dernière ne s'est pas prévalue du recours, son omission à cet égard ne se fonde sur aucune justification raisonnable;

Bien-fondé du mécanisme interne de traitement des plaintes

Dans l'un des cas réglés en 2003, un prisonnier du Centre correctionnel de Whitehorse (CCW) s'est adressé à l'ombudsman parce qu'il a estimé que les autorités du CCW n'avaient pas tenu compte de la plainte qu'il avait présentée à propos du comportement inapproprié d'un membre du personnel. Le prisonnier a expliqué qu'il s'était plaint auprès de l'administration de l'attitude et du comportement négatifs et inappropriés de l'agent à son égard.

L'enquête a confirmé que le personnel du CCW avait bien reçu le rapport du prisonnier, mais qu'aucune mesure n'avait été prise pour répondre à ses griefs. Durant l'enquête, il est devenu apparent que la procédure en place de réception, d'enquête et de suivi des plaintes des prisonniers et prisonnières sur les agissements ou le comportement du personnel ne répondait pas aux normes d'impartialité énumérées dans les politiques existantes du CCW.

L'ombudsman a recommandé au CCW de réviser le mécanisme de réception et d'enquête des plaintes pour garantir que le processus de traitement des plaintes est juste, impartial et expéditif. Le CCW s'est engagé à réviser et à modifier ses politiques et ses pratiques afin de mettre en place un mécanisme de traitement des plaintes juste et impartial.

• • •

Équilibre entre les droits institutionnels et les droits individuels

Les porte-parole du CCW ont identifié les enquêtes de l'ombudsman comme étant un moyen d'obtenir ou de recueillir des renseignements pour aider, selon la directrice, « à trouver l'équilibre entre la sécurité institutionnelle et les droits des prisonniers et des prisonnières ». La directrice perçoit l'ombudsman comme « un partenaire important qui s'assure que le travail accompli et les services à la personne sont justes, responsables et légaux.

En 2003, l'ombudsman a mené plusieurs enquêtes et a fait part des ses conclusions au CCW. Par la suite, l'ombudsman et le CCW ont tenu des discussions sur ce que le CCW pouvait faire pour répondre aux problèmes administratifs identifiés à la suite des enquêtes. Dans la plupart des cas, l'ombudsman a été satisfait des mesures correctives prises par le CCW qui ont permis de régler les plaintes sans avoir à rédiger de rapport officiel.

Dans un cas, une personne avec une condition médicale préexistante avait été condamnée à l'emprisonnement. Lors de la détermination de la peine, la directrice du CCW a déclaré au tribunal que le CCW pouvait répondre aux besoins médicaux du prisonnier. Toutefois, lors de l'admission, le dortoir médical, habituellement utilisé pour les personnes ayant des besoins médicaux, était occupé. Par conséquent, le prisonnier a volontairement accepté d'être temporairement logé dans une unité d'isolement. La seule disponible était l'unité no 1 qui est surnommée par les prisonniers et prisonnières « le trou », parce qu'elle est habituellement utilisée pour l'isolement disciplinaire. Le plaignant a eu l'impression d'être traité comme s'il était dans cette cellule pour sanction disciplinaire et non pour attention médicale spéciale.

La plainte reposait sur deux différents motifs. Le premier est que la politique d'isolement du CCW en vigueur à ce moment-là a été utilisée de façon inappropriée. Quand une décision, une recommandation, une action ou une omission fondée sur des politiques et des mécanismes par ailleurs adéquats est utilisée de façon inappropriée, cela est injuste. Cela peut se produire quand l'intention des politiques ou des procédures est ignorée ou non respectée afin de nuire à un résultat particulier. Dans ce cas, le CCW a abusivement mis en œuvre les politiques d'isolement disciplinaire envers ce prisonnier. Le deuxième motif est que les actions étaient oppressives. Des actions oppressives signifient qu'elles ont une incidence excessivement punitive, sévère ou harcelante sur une personne.

Le CCW a introduit un « Formulaire d'instructions spéciales » détaillant les raisons spécifiques pour lesquelles les prisonniers et prisonnières sont placés en isolement. L'ombudsman a été convaincu que ce changement a efficacement réglé cette plainte.

Dans une plainte connexe, ce même prisonnier, quand il s'est rendu compte des conditions dans lesquelles il était placé, a utilisé le mécanisme interne de traitement des plaintes du CCW, le « Formulaire de demandes », pour faire part de ses doléances. Le prisonnier s'est par la suite plaint auprès de l'ombudsman du fait que le CCW n'a pas répondu à son « Formulaire de demandes » d'une manière acceptable. Les deux fois où il a donné la demande aux agents de correction, ils lui ont retourné sans réponse.

Le motif justifiant de cette plainte est que le CCW n'a pas agi correctement dans la mesure où les agents de correction savaient, ou auraient dû savoir, qu'ils n'agissaient pas conformément à la politique relative aux demandes des prisonniers et prisonnières. Une autorité agit incorrectement quand elle manque, intentionnellement ou par négligence, à l'une de ses obligations envers une personne, entraînant ainsi des conséquences négatives.

Le CCW a identifié que le format du « Formulaire de demandes » des prisonniers et prisonnières en utilisation à ce moment-là ne favorisait pas de bonnes pratiques administratives. Avec l'aide de l'ombudsman, le CCW a révisé le formulaire pour garantir que la politique relativement au mécanisme interne de traitement des plaintes serait correctement respectée. L'ombudsman a été convaincu que ces changements ont efficacement réglé le grief du plaignant.

Dans un autre cas, un prisonnier s'est plaint à l'ombudsman que le personnel du CCW avait fait un usage excessif de la force. Durant l'enquête qui s'est ensuivit, la politique de l'établissement en matière de punition et d'utilisation de la force a été étudiée afin de déterminer si les actions avaient été conformes à la politique. Bien que l'utilisation de la force n'ait pas été jugée excessive, il a été remarqué qu'aucune mesure n'avait été prise à la suite de l'usage de la force ni qu'aucun formulaire de rapport exigé par les politiques n'avait été rempli. Par conséquent, la plainte a été jugée comme « fautive par ailleurs ». Une action, omission, décision ou recommandation peut être jugée « fautive » si elle s'éloigne clairement d'une politique, d'une procédure ou d'un mécanisme qui fixe les mesures à prendre.

Les discussions ont mené à un règlement sans avoir besoin de rédiger un rapport officiel. Le CCW a convenu de s'assurer que le personnel connaît bien les politiques. De plus, des instructions sur les obligations des politiques seront incluses lors de confirmation (en cours) des attestations accordées aux employés dans le domaine des moyens de contrainte. L'ombudsman a été convaincu que ces changements ont efficacement réglé le grief du plaignant.

L'ombudsman a reçu une autre plainte portant sur une audience disciplinaire au CCW. L'audience a été enregistrée, selon les obligations de la politique de discipline et des règlements des prisonniers et prisonnières. Le motif de la plainte était que l'agent d'audience avait éteint le magnétophone et, à ce moment-là, l'agent et le prisonnier avaient échangé des propos violents. L'enquête a confirmé que l'agent d'audience avait agi incorrectement. Cela a compromis l'intégrité et l'impartialité de l'audience.

Le CCW a convenu que les agents qui participent aux audiences disciplinaires doivent posséder une formation appropriée et l'établissement a commencé à former son personnel en conséquence. Le CCW a aussi convenu du besoin d'avoir un processus d'audiences d'infractions disciplinaires plus indépendant et objectif. Ce point sera étudié plus en détail lors de la révision de la *Loi sur les services correctionnels*. L'engagement du CCW à garantir une impartialité procédurale lors des audiences disciplinaires a satisfait l'ombudsman et la plainte a été réglée sans avoir à rédiger un rapport officiel.

• • •

Erreur dans le calcul de réduction de peine

Dans un cas réglé en 2003, un prisonnier du CCW a communiqué avec l'ombudsman quand il a été incapable de convaincre l'administration qu'une erreur s'était produite dans le calcul de sa peine. Il estimait que l'administrateur des peines avait oublié de lui créditer 12 jours de réduction méritée de peine. Bien que le prisonnier ait fourni des renseignements à l'administrateur et à la direction générale à propos de l'erreur, il a été incapable de les persuader qu'une erreur s'était produite dans le calcul. Le fait de ne pas lui avoir crédité le temps de réduction méritée a influé sur la date de sa sortie de prison.

L'enquête a confirmé que l'administrateur des peines avait omis de créditer au prisonnier les 12 jours de réduction de peine. Les dirigeants du CCW ont accepté d'examiner la question et ont, par la suite, recalculé la date de libération anticipée pour y inclure les 12 jours de réduction de peine qui n'avaient pas été crédités. Cela a résolu le grief du plaignant.

Durant l'enquête de l'ombudsman, il est devenu évident que la question des réductions de peine au CCW ne respectait pas les obligations de la *loi* en matière d'attribution et de confiscation de réduction de peine. En réponse à cette enquête, le CCW a convenu d'élaborer une politique détaillée relativement à l'administration des réductions de peine des prisonniers et prisonnières. Voici certains des points stipulés :

- Un énoncé clair des obligations juridiques relatives à l'attribution et à la confiscation de réduction de peine.
- Une description de la méthode de calcul de réduction de peine et de détermination de dates de libération anticipée.
- L'obligation d'insérer un sommaire suivi des crédits et des confiscations de temps de réduction de peine dans le dossier d'un prisonnier ou d'une prisonnière.
- L'obligation d'informer régulièrement et précisément les prisonniers et prisonnières de leurs crédits attribués et confisqués.
- Des lignes directrices pour la confiscation de réduction de peine à titre de sanction disciplinaire.
- Dans le cas d'une controverse sur l'exactitude d'un calcul, élaboration d'un processus pour une révision de bonne foi et impartiale des calculs de la peine.

Le CCW a aussi convenu de réviser tous les dossiers courants des prisonniers et prisonnières pour garantir que les obligations légales en matière de crédit et de perte de réduction de peine ont été satisfaites dans les autres cas, qu'un grief ait été présenté ou non.

Ce cas démontre comment des plaintes déposées devant l'ombudsman peuvent apporter une solution à la personne concernée et peuvent mener à l'élaboration de politiques aidant les autorités à assumer leurs responsabilités d'une façon juste pour tout le monde.

Délai excessif

Le défaut de réponse ou le retard dans la communication d'une décision ou dans le suivi peut avoir de graves conséquences pour la personne concernée. Les situations personnelles définissent si un délai est excessif ou non. On considère habituellement qu'un délai est excessif quand le service offert au public est retardé de façon incorrecte, inconsistante, inutile ou pour des raisons non pertinentes.

Dans les cas où le retard découle d'une erreur administrative involontaire, un appel du bureau de l'ombudsman est souvent suffisant pour résoudre la question sans avoir à entreprendre une enquête. Si le retard se produit régulièrement ou semble être le résultat d'un problème systémique, l'ombudsman peut alors mener une enquête.

En 2003, une personne a reçu une facture du ministère de la Voirie et des Travaux publics pour des frais associés au retrait de son véhicule garé sur l'accotement de la route. La personne a communiqué avec l'ombudsman en lui mentionnant qu'elle n'avait pas reçu de réponse à sa lettre envoyée au ministère. Dans cette lettre, la personne demandait pourquoi on ne lui avait pas donné l'occasion de retirer elle-même son véhicule et a demandé un détail des coûts facturés. L'autorité en question avait remis la facture au ministère des Finances pour recouvrement, mais le plaignant a estimé qu'il aurait dû être en mesure de revoir sa facture avant de devoir la payer.

L'ombudsman a communiqué avec le cadre supérieur qui a convenu que le plaignant avait le droit de recevoir en temps voulu une réponse à sa demande de renseignements et que le défaut de lui répondre était une négligence de la part du ministère. Ce ministère a accepté de fournir immédiatement au plaignant les renseignements demandés. Étant donné l'engagement du ministère à prendre les mesures immédiates pour répondre au grief, l'ombudsman a déterminé qu'une enquête n'était pas nécessaire.

Dans un autre cas, une personne s'est plainte qu'il y avait eu un délai excessif dans la communication d'une décision sur une question impliquant le ministère de l'Énergie, des Mines et des Ressources. La personne croyait qu'une décision concernant sa demande d'annulation de prêt aux petites entreprises devait être prise en 2000. N'ayant aucune nouvelle du ministère, la personne a donc présumé que sa demande avait été acceptée. En 2003, en lisant dans le journal que sa dette était en souffrance, la personne a appris que cela n'était peut-être pas le cas. Entre temps, la responsabilité de ces questions financières a été transférée du ministère de l'Énergie, des Mines et des Ressources au ministère des Finances. La personne s'est enquise de la décision du ministère des Finances, mais n'a pas reçu de réponse.

Durant l'enquête, le ministère des Finances a reconnu qu'il n'a pas répondu comme il aurait dû et a convenu de transmettre à la personne une lettre avec sa décision et de s'excuser du délai. Cela a résolu le grief et l'ombudsman a considéré la question réglée.

L'ombudsman a rencontré le sous-ministre d'Énergie, des Mines et des Ressources à propos du manque de suite donné à la demande initiale du plaignant pour l'annulation du prêt. En réalité, une décision avait été prise peu de temps après la réception de la demande, mais on ne l'avait pas transmise au plaignant. L'agent gouvernemental s'occupant du dossier a pensé qu'il n'y avait aucune obligation, dans ce cas, à en informer la personne en question. Le sous-ministre a convenu qu'une notification aurait dû être faite rapidement et que le défaut de le faire contredit les normes de prestation de services du ministère. Le sous-ministre s'est engagé à confirmer ces normes de prestation de services et à les faire respecter. Cela a réglé la plainte.

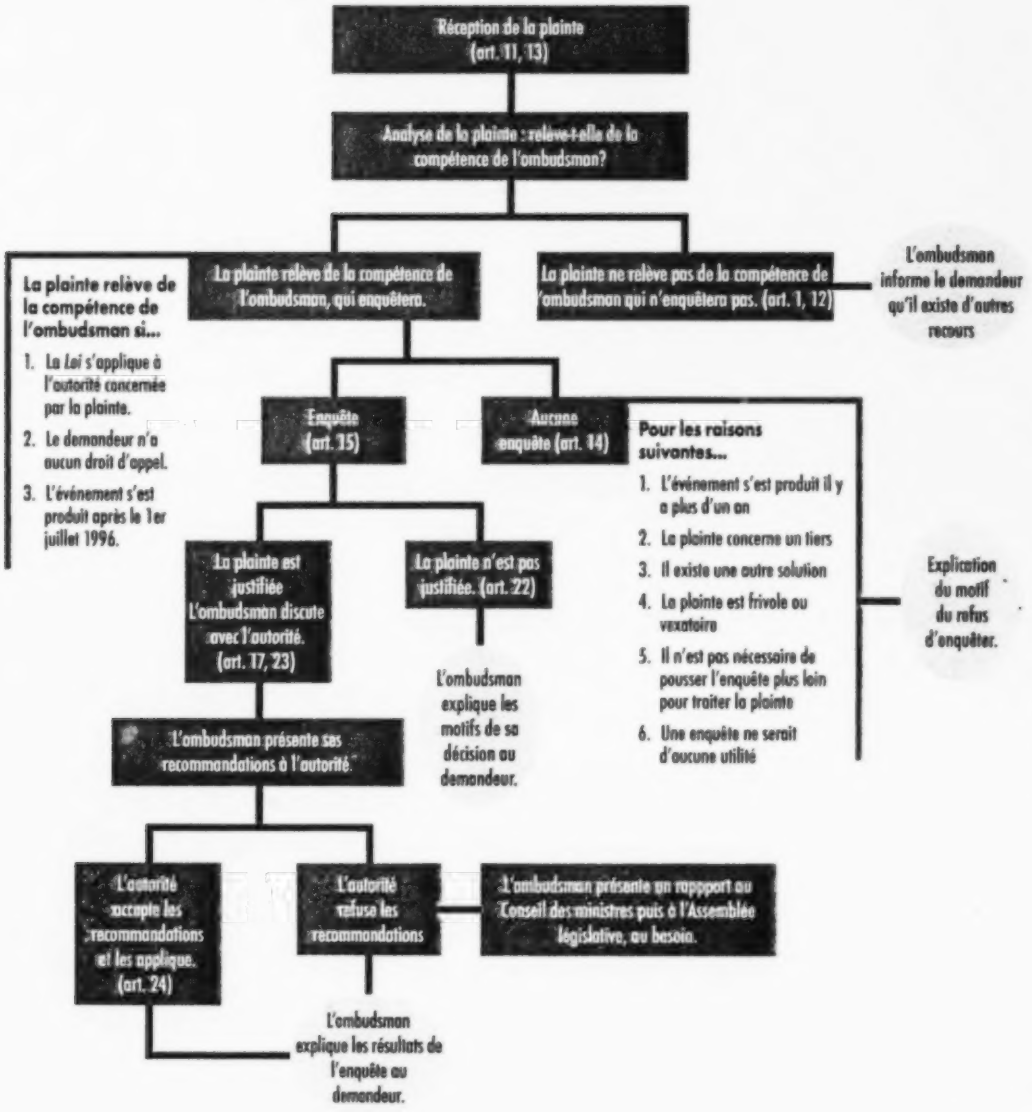
Évaluation des soumissions de contrats

À la suite d'une enquête concernant un processus incorrect d'évaluation de soumissions, l'ombudsman a conclu, en 2003, que des erreurs administratives s'étaient produites. Le document d'appel d'offres pour les propositions de soumissions exigeait une évaluation des compétences techniques par de la formation et de l'expérience. L'ombudsman a déterminé que le comité d'évaluation avait compromis l'objectif du document d'appel d'offres en accordant des points sur la base de promesses et d'intentions sincères, plutôt que sur les compétences réelles. Bien que l'autorité contractante ait rationalisé l'attribution de points en interprétant le critère d'une façon qui s'adaptait à une promesse ou à une intention de la part du proposant, l'ombudsman a conclu que cela n'était pas l'objectif des dispositions du contrat.

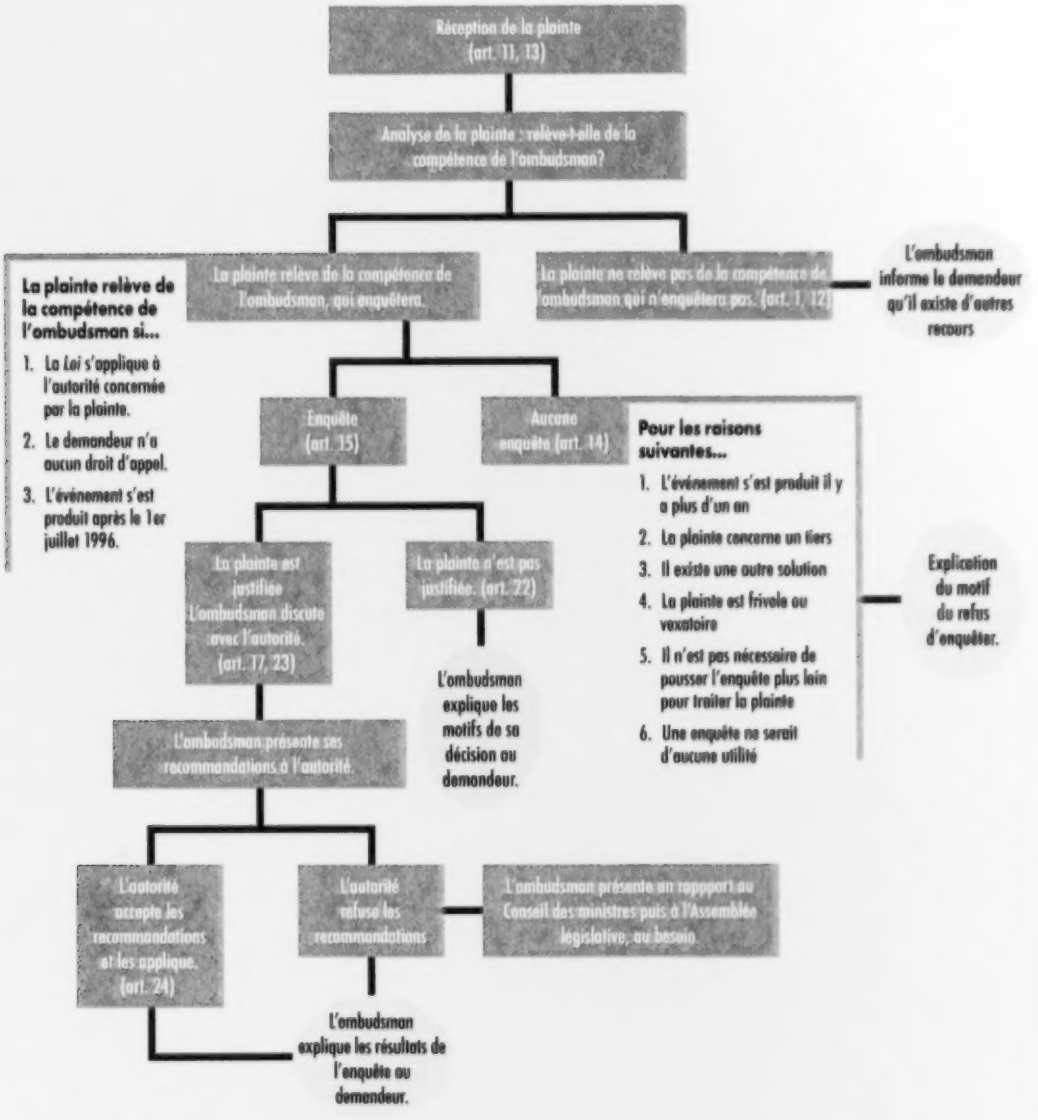
Selon l'ombudsman, les deux proposants auraient dû être assujettis aux mêmes normes relativement à la conformité aux spécifications. L'enquête n'a pas tranché sur la question de qui aurait dû recevoir le contrat; cela n'en était pas le but. Plutôt, l'ombudsman a seulement examiné l'impartialité du processus d'évaluation. Il a donc recommandé qu'à l'avenir, un spécialiste qualifié en contrat de service participe aux évaluations des soumissions lorsque des éléments techniques complexes entrent en jeu. La recommandation a été acceptée.

• • •

• • • CHEMINEMENT DES PLAINTES PRÉSENTÉES À L'OMBUDSMAN • • •



• • • CHEMINEMENT DES PLAINTES PRÉSENTÉES À L'OMBUDSMAN • • •



• • • RÉSUMÉS STATISTIQUES – BUREAU DE L'OMBUDSMAN • • •

PLAINTES RELEVANT DE LA COMPÉTENCE DE L'OMBUDSMAN MENÉES EN 2003

Reportées de 2002		29
	des enquêtes	23
	pas encore classées	6
Reçu en 2003		79
TOTAL		**108**
Terminées en 2003		89
Reportées en 2004		20
	des enquêtes	18
	pas encore classées	2

RÉSOLUTION DES PLAINTES RELEVANT DE LA COMPÉTENCE DE L'OMBUDSMAN REÇUES EN 2003

Enquête formelle	10
Résolue d'une autre façon	33
Enquête plus approfondie non nécessaire	1
Renseignements fournis insuffisants	11
Enquête sans avantage pour le plaignant ou la plaignante	1
Retrait de la plainte	3
Plaintes résolues	1
Pas encore classées	2
Un appel législatif existe	7
Ne relevant pas de la compétence de l'ombudsman	10
TOTAL	**79**

ENQUÊTES TRAITÉES EN 2003

Reportées de 2002	23
Ouvertes en 2003*	11
TOTAL	**34**
Complétées en 2003	16
Reportées en 2004	18

* Comprend un plainte reçue en 2002, mais l'enquête a commencé en 2003.

RÉSULTAT DES ENQUÊTES COMPLÉTÉES EN 2003

Plaintes justifiées après de l'enquête	–
Plaintes non justifiées après de l'enquête	1
Plaintes annulées	5
Plaintes réglées	10
TOTAL	**16**

PLAINTES NE RELEVANT PAS DE LA COMPETENCE DE L'OMBUDSMAN REÇUES EN 2003

Affaires	8
Tribunaux	2
RPC, AE et Agence des douanes et du revenu du Canada	1
Gouvernement fédéral	6
Municipalités	1
Autres	4
Autres Provinces	1
GRC	1
TOTAL	**24**

Les demandes d'information exigent souvent du temps de recherche.

PLAINTES REÇUES EN 2003 – PAR ORGANISME

ORGANISME	PLAINTES AYANT FAIT L'OBJET D'UNE ENQUÊTE	PLAINTES N'AYANT PAS FAIT L'OBJET D'UNE ENQUÊTE	PAS CLASSÉES	TOTAL
Services aux collectivités	1	2	–	3
Éducation	–	1	–	1
Énergie, Mines et Ressources	1	1	–	2
Environnement	–	–	2	2
Finances	2	–	–	2
Santé et Affaires sociales	–	13	–	13
Voirie et Travaux publics	2	4	–	6
Infrastructure	–	2	–	2
Justice	–	7	–	7
Commission de la fonction publique	2	2	–	4
Association des infirmières et infirmiers autorisés du Yukon	–	1	–	1
Tourisme	–	2	–	2
Centre correctionnel de Whitehorse	2	13	–	15
Régie des hôpitaux au Yukon	–	1	–	1
Société d'habitation du Yukon	–	2	–	2
Commission de la santé et de la sécurité au travail du Yukon	–	6	–	6
Pas une organisme	–	10	–	10
TOTAL	**10**	**67**	**2**	**79**

DEMANDES D'INFORMATION REÇUES PAR L'OMBUDSMAN

TOTAL	**85**

Les demandes d'information exigent souvent du temps de recherche.

• • • HYPERLIENS • • •

Bureau de l'ombudsman du Yukon
Renseignements concernant l'ombudsman du Yukon et le commissaire à l'information et à la protection des renseignements personnels du Yukon.
www.ombudsman.yk.ca

Gouvernement du Yukon
Liens vers des statistiques sur le Yukon, des renseignements touristiques, le gouvernement, les leaders du gouvernement et les communiqués.
www.gov.yk.ca

Gérant des documents du Yukon
En vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels*, le gérant des documents est chargé de la réception de toutes les demandes d'accès à l'information et de la coordination du traitement des demandes auprès de l'organisme public qui a la garde ou le contrôle des documents visés.
www.hpw.gov.yk.ca/ict/atipp/

Bureau de l'ombudsman de l'Alberta
Renseignements sur le Bureau de l'ombudsman de l'Alberta.
www.ombudsman.ab.ca

Bureau de l'ombudsman de la Colombie-Britannique
Renseignements sur le Bureau de l'ombudsman de la Colombie-Britannique.
www.ombudsman.bc.ca

Bureau de l'ombudsman du Manitoba
Renseignements sur le Bureau de l'ombudsman et du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée du Manitoba.
www.ombudsman.mb.ca

Bureau de l'ombudsman de la Nouvelle-Écosse
Renseignements sur le Bureau de l'ombudsman de la Nouvelle-Écosse.
www.gov.ns.ca/ombu/

Bureau de l'ombudsman de l'Ontario
Renseignements sur le Bureau de l'ombudsman de l'Ontario.
www.ombudsman.on.ca

Commissaire à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels de l'Alberta
Divers renseignements sur la loi de l'Alberta intitulée *Freedom of Information and Protection of Privacy Act*, ainsi que sur le Bureau du commissaire.
www.oipc.ab.ca/

Commissaire à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels de la Colombie-Britannique
Comprend des lois, des arrêtés, des renseignements concernant des décisions, des enquêtes ainsi que d'autres rapports, de l'information sur le Bureau, les politiques, les communiqués de presse, les publications et des liens utiles.
www.oipcbc.org/

Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario
Comprend les lois sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée, des rapports annuels, une sélection d'enquêtes, des documents sur les politiques, des ordonnances émises par le Bureau et des liens vers d'autres sites pertinents.
www.ipc.on.ca/

Commissaire à l'information du Canada
Renseignements sur le commissaire fédéral à l'information et liens vers les lois, rapports, publications et discours sur l'accès à l'information.
www.infocom.gc.ca

Commissaire à la protection de la vie privée du Canada
Renseignements sur le commissaire fédéral à la protection de la vie privée et liens vers des lois, rapports, présentations et sites de commerce électronique.
www.privcom.gc.ca

Institut international de l'ombudsman
Organisme international regroupant des bureaux de l'ombudsman.
www.law.ualberta.ca/centres/iioi/

Open Government Canada
Coalition sur la liberté d'accès à l'information qui se veut un porte parole national des tenants de la liberté d'accès à l'information.
www.opengovernmentcanada.org

Programme de certificat en administration de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels
Programme de formation en ligne offert par la Faculty of Extension de l'University of Alberta. Ce cours a été mis au point pour répondre au besoin de spécialistes qualifiés afin de répondre à la demande croissante en matière de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels et des lois applicables à ce sujet.
www.govsource.net/programs/iapp/index.nclx

Loi sur la protection des renseignements personnels et des documents électroniques
Renseignements généraux et conseils à l'intention des particuliers, des entreprises et des personnes du secteur de la santé en relation avec cette nouvelle mesure législative.
www.privcom.gc.ca/information/02_05_d_08_e.asp